

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	れもん居宅介護支援事業所
申請するサービス種類	指定居宅介護支援

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- 相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また、担当者が不在の場合、基本的な事項については従業者の誰もが対応するとともに、担当者に引き継ぐこととする。

① (電話番号) 086-898-2212 (FAX) 086-898-2213

(担当者) 相談担当 水藤 素子

(受付時間) 月～金曜日 9:00～17:00

※祝日および8月13～15日、12月29日～1月3日を除く

② 岡山県国民健康保険団体連合会(県国保連)

苦情相談係 086-223-8811

③ 岡山市 介護保険課

管理係 086-803-1240

岡山市保健福祉局 事業者指導課

訪問居宅事業者係 086-212-1012

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- 苦情があった場合、担当の介護支援専門員が利用者(家族)にただちに連絡を取り、事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問する。
- 苦情がサービス提供に関するものである場合、担当のサービス事業者に連絡し、事情を確認する。
- 苦情が居宅サービス計画に関するものである場合、必要に応じてサービス担当者会議を招集し、その結果に基づいた対応を行なう。
- いずれの場合も、苦情を受け付けた翌日までに対応の具体的な方針を定め、苦情担当者が利用者(家族)に説明する。
- 苦情の記録は、5年間台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- 苦情があったサービス事業者を担当の介護支援専門員が直ちに連絡を取り、事情を確認する。
- サービス提供の改善を要する場合、サービス事業者に対して今後の具体的な対応方針を提示させ、苦情担当者が翌日までに利用者(家族)に通知する。
- 苦情に対するサービス提供の改善が認められない場合は、利用者に説明して他のサービス事業者を選択してもらう。
- 指定基準に抵触しているとみられるサービス事業者については、関係区市町村、岡山県、国民健康保険団体連合会に連絡する。

4 その他参考事項

- 普段から苦情が出ないように、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。
- 介護支援専門員の資質向上のため、研修機会を確保する(定期的に研修を行う)。